

BAB V

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan dimensi CARTER

1. Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Compliance (Kepatuhan Syariah)

Pernyataan pertama, “Tingkat bagi hasil simpanan atau deposito jelas sesuai prinsip syariah”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek bagi hasil yang bebas dari unsur MAGHRIB. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,43. Sedangkan nilai mean pada BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah berturut-turut adalah 4,26 dan 4,13.

Pernyataan kedua, “Produk simpanan pada BMT sesuai prinsip dan aturan Syariah”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek produk yang sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,67. Sedangkan nilai mean pada BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah berturut-turut adalah 4,33 dan 4,27.

Pernyataan ketiga, “Penampilan karyawan sopan sesuai prinsip syariah”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek penampilandan kesopanan. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,53. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Sinar Amanah dengan nilai mean 4,40 dan BMT Istiqomah dengan nilai mean 4,10.

Pernyataan keempat, “BMT sudah mengimplementasikan bisnisnya sesuai dengan prinsip syariah”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek bisnis yang sesuai dengan syariah. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,26. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Sinar Amanah dengan nilai mean 3,87 dan BMT Istiqomah dengan nilai mean 3,80.

2. Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan)

Pernyataan kelima, “Teller BMT ramah dalam melayani anggota”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan dan BMT Sinar Amanah memiliki tingkat kualitas pelayanan yang sama dalam keramahan karyawan. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas

pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan dan BMT Sinar Amanah adalah sebesar 4,37. Sedangkan kualitas pelayanan pada BMT Istiqomah dengan nilai mean 3,87.

Pernyataan keenam, "Karyawan BMT memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk simpanan". Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek pengetahuan karyawan mengenai produk simpanan. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,40. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Sinar Amanah dengan nilai mean 4,00 dan BMT Istiqomah dengan nilai mean 3,83.

Pernyataan ketujuh, "Anggota atau pelanggan merasa aman saat bertransaksi". Pada dimensi ini BMT Sinar Amanah menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek keamanan anggota dalam bertransaksi. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Sinar Amanah adalah sebesar 4,20. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Istiqomah dengan nilai mean 4,13 dan BMT Pahlawan dengan nilai mean 4,10.

Pernyataan kedelapan, “Customer Service atau teller secara konsisten bersikap sopan terhadap anggota penyimpan”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek keajegan atau konsisten dalam pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,23. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Sinar Amanah dengan nilai mean 4,17 dan BMT Istiqomah dengan nilai mean 4,03.

2. Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Reliability (Keandalan)

Pernyataan kesembilan, “Karyawan BMT selalu tanggap dalam membantu anggota yang mengalami masalah”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek ketanggapan karyawan dalam membantu anggota yang mengalami masalah. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,17. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Sinar Amanah dengan nilai mean 3,97 dan BMT Istiqomah dengan nilai mean 3,77.

Pernyataan kesepuluh, “Karyawan BMT memberikan pelayanan yang cepat kepada anggota penyimpan”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan

pertama kualitas pelayanan dalam aspek kecepatan karyawan dalam melayani anggota. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,23. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Sinar Amanah dengan nilai mean 4,10 dan BMT Istiqomah dengan nilai mean 3,87.

Pernyataan kesebelas, “Customer Service atau teller selalu mengupayakan pelayanan yang tepat tanpa ada kesalahan”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek ketepatan karyawan dalam pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,10. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua dan ketiga adalah BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah dengan nilai mean berturut-turut 3,87 dan 3,80.

Pernyataan duabelas, “Proses pembukaan rekening simpanan yang mudah dan cepat”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek bisnis yang sesuai dengan syariah. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,26. Sedangkan kualitas pelayanan

pada urutan kedua adalah BMT Sinar Amanah dengan nilai mean 3,87 dan BMT Istiqomah dengan nilai mean 3,80.

3. Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Pernyataan ketigabelas, “BMT memiliki tempat parkir yang luas”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam sarana yang representatif. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 3,46. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah dengan nilai mean berturut-turut sebesar 3,23 dan 2,97.

Pernyataan keempat belas, “Ruang tunggu BMT nyaman dan bersih”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek bisnis yang sesuai dengan syariah. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,03. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah dengan nilai mean berturut-turut sebesar 4,03 dan 3,83.

Pernyataan kelimabelas, “Lokasi BMT strategis dan mudah dijangkau”. Pada dimensi ini BMT Sinar Amanah menempati urutan pertama kualitas pelayanan

dalam aspek lokasi yang strategis. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Sinar Amanah adalah sebesar 4,27. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Pahlawan dengan nilai mean 4,20 dan BMT Istiqomah dengan nilai mean 4,10.

Pernyataan keenambelas, “Meja dan penampilan customer service atau teller rapi”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek kerapian. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,17. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Sinar Amanah dengan nilai mean 4,07 dan BMT Istiqomah dengan nilai mean 4,00.

4. Kualitas Pelayanan berdasarkan dimensi Empathy (Perhatian)

Pernyataan ketujuh belas, “Customer service atau teller selalu mengutamakan kepentingan anggota”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek prioritas anggota. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,17. Sedangkan kualitas pelayanan

pada urutan kedua adalah BMT Sinar Amanah dengan nilai mean 4,00 dan BMT Istiqomah dengan nilai mean 3,97.

Pernyataan kedelapan belas, “Karyawan BMT memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh anggota tanpa membedakan status sosial”. Pada dimensi ini BMT Sinar Amanah menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek persamaan layanan kepada seluruh anggota. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Sinar Amanah adalah sebesar 4,23. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Pahlawan dengan nilai mean 4,07 dan BMT Istiqomah dengan nilai mean 3,80.

Pernyataan kesembilan belas, “Karyawan BMT selalu mengucapkan salam ketika akan dan sesudah melayani anggota”. Pada dimensi ini BMT Sinar Amanah menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek persamaan layanan kepada seluruh anggota. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Sinar Amanah adalah sebesar 3,50. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Pahlawan dengan nilai mean 3,43 dan BMT Istiqomah dengan nilai mean 3,33.

Pernyataan kedua puluh, “Karyawan BMT memberikan layanan dengan sikap kekeluargaan”. Pada dimensi ini BMT Sinar Amanah menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek pelayanan yang bersifat kekeluargaan. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Sinar Amanah adalah sebesar 4,07. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah dengan nilai mean yang sama yaitu sebesar 4,00.

5. Kualitas Pelayanan berdasarkan dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Pernyataan ke duapuluh satu, “Karyawan BMT bersikap simpatik kepada anggota”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek simpatik terhadap anggota. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,13. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah dengan nilai mean berturut-turut sebesar 4,07 dan 3,90.

Pernyataan kedua puluh dua, “Customer service atau teller menunjukkan sikap sabar dan perhatian kepada anggota”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan

menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek persamaan kesabaran pada saat melayani anggota. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,23. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah dengan nilai mean yang sama yaitu sebesar 4,07.

Pernyataan kedua puluh tiga, “Karyawan dapat merespon permintaan anggota dengan cepat”. Pada dimensi ini BMT Sinar Amanah menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek kecepatan dalam pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT Pahlawan adalah sebesar 4,40. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah berturut-turut adalah sebesar 3,90 dan 3,80.

Pernyataan kedua puluh empat, “Keterbukaan karyawan BMT dalam menerima saran dari anggota sangat bagus”. Pada dimensi ini BMT Pahlawan menempati urutan pertama kualitas pelayanan dalam aspek keterbukaan penerimaan saran dari anggota. Hal ini dapat dibuktikan pada hasil uji analisis bahwa nilai Mean tertinggi adalah memiliki hasil kualitas pelayanan tertinggi pula. Pada Tabel perhitungan deskriptif, nilai mean pada BMT pahlawan adalah sebesar 4,27. Sedangkan kualitas pelayanan pada urutan kedua adalah BMT Sinar

Amanah dan BMT Istiqomah dengan nilai mean berturut-turut sebesar 4,00 dan 3,83.

B. Deskripsi Tingkat Pelayanan pada BMT pahlawan dan BMT istiqomah

Berdasarkan hasil uji analisis yang telah dilakukan melalui penyebaran angket kepada nasabah di BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan pada kedua BMT tersebut tidak sama. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji t dimana nilai pada tabel sig. (2-tailed) $0.005 < 0.05$ (nilai signifikansi). Kemudian, analisis SPSS variasi jawaban responden bisa dilihat melalui nilai standard deviasi masing-masing pernyataan. Dimana nilai standard deviasi terkecil menunjukkan pemerataan jawaban oleh responden sedangkan nilai standard deviasi terbesar menunjukkan adanya variasi jawaban yang berbeda-beda dari responden. Pada hasil uji SPSS pada BMT Pahlawan nilai standart deviasi terkecil berada pada nomor pernyataan 20 dan 17. Hal ini berarti pada pernyataan nomor 20 dan 17 terjadi pemerataan jawaban oleh responden. Sedangkan nilai standart deviasi terkecil pada BMT Istiqomah terdapat pada pernyataan poin 8, 12, 22 dan 23. Selanjutnya pada hasil uji analisis dapat disimpulkan bahwa pada pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden baik dari BMT Pahlawan maupun BMT Istiqomah terdapat nilai rata-rata 3 (netral) pada pernyataan poin 13 dan 19. Yang artinya bahwa pada pernyataan poin tersebut nasabah menjawab pilihan ragu-ragu disebabkan karena memang pada kenyataannya nasabah tidak mengalami atau menerima pelayanan sesuai

yang tercantum pada pernyataan. Hal ini berarti kedua BMT tersebut harus memperbaiki atau menambah lahan parkir demi kenyamanan nasabah dan hendaknya semua petugas BMT mengucapkan salam ketika akan dan sesudah melayani nasabah mengikuti standart operasional pada bank-bank syariah umumnya.

C. Deskripsi Tingkat Pelayanan pada BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah

Berdasarkan hasil uji analisis yang telah dilakukan melalui penyebaran angket kepada nasabah di BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan pada kedua BMT tersebut adalah sama. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji t dimana nilai pada tabel sig. (2-tailed) $0.304 > 0.05$ (nilai signifikansi). Kemudian, analisis SPSS variasi jawaban responden bisa dilihat melalui nilai standard deviasi masing-masing pernyataan. Dimana nilai standard deviasi terkecil menunjukkan pemerataan jawaban oleh responden sedangkan nilai standard deviasi terbesar menunjukkan adanya variasi jawaban yang berbeda-beda dari responden. Pada hasil uji SPSS pada BMT Istiqomah nilai standart deviasi terkecil berada pada nomor pernyataan 8, 12, 22 dan 23. Hal ini berarti pada pernyataan nomor 8, 12, 22 dan 23 terjadi pemerataan jawaban oleh responden. Sedangkan nilai standart deviasi terkecil pada BMT Sinar Amanah terdapat pada pernyataan poin 13, 15 dan 12. Selanjutnya pada hasil uji analisis dapat disimpulkan bahwa pada pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden baik dari BMT Istiqomah maupun BMT Sinar Amanah terdapat nilai

rata-rata 3 (netral) pada pernyataan poin 13 dan 19. Yang artinya bahwa pada pernyataan poin tersebut nasabah menjawab pilihan ragu-ragu disebabkan karena memang pada kenyataannya nasabah tidak mengalami atau menerima pelayanan sesuai yang tercantum pada pernyataan. Hal ini berarti kedua BMT tersebut harus memperbaiki atau menambah lahan parkir demi kenyamanan nasabah dan hendaknya semua petugas BMT mengucapkan salam ketika akan dan sesudah melayani nasabah mengikuti standart operasional pada bank-bank syariah umumnya.

D. Deskripsi Tingkat Pelayanan pada BMT Pahlawan dan BMT Sinar Amanah

Berdasarkan hasil uji analisis yang telah dilakukan melalui penyebaran angket kepada nasabah di BMT Sinar Amanah dan BMT Pahlawan diperoleh kesimpulan bahwa tingkat pelayanan pada kedua BMT tersebut adalah sama. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji t dimana nilai pada tabel sig. (2-tailed) $0.082 > 0.05$ (nilai signifikansi). Kemudian, analisis SPSS variasi jawaban responden bisa dilihat melalui nilai standard deviasi masing-masing pernyataan. Dimana nilai standard deviasi terkecil menunjukkan pemerataan jawaban oleh responden sedangkan nilai standard deviasi terbesar menunjukkan adanya variasi jawaban yang berbeda-beda dari responden. Pada hasil uji SPSS pada BMT Pahlawan nilai standart deviasi terkecil berada pada nomor pernyataan 20 dan 17. Hal ini berarti pada pernyataan nomor 20 dan 17 terjadi pemerataan jawaban oleh responden. Sedangkan nilai standart deviasi terkecil pada BMT Sinar Amanah terdapat pada

pernyataan poin 13, 15 dan 12. Selanjutnya pada hasil uji analisis dapat disimpulkan bahwa pada pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden baik dari BMT Pahlawan maupun BMT Sinar Amanah terdapat nilai rata-rata 3 (netral) pada pernyataan poin 13 dan 19. Yang artinya bahwa pada pernyataan poin tersebut nasabah menjawab pilihan ragu-ragu disebabkan karena memang pada kenyataannya nasabah tidak mengalami atau menerima pelayanan sesuai yang tercantum pada pernyataan. Hal ini berarti kedua BMT tersebut harus memperbaiki atau menambah lahan parkir demi kenyamanan nasabah dan hendaknya semua petugas BMT mengucapkan salam ketika akan dan sesudah melayani nasabah mengikuti standart operasional pada bank-bank syariah umumnya.

E. Tingkat Pelayanan pada BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah

Dari kesimpulan hasil uji analisis SPSS di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata tingkat pelayanan pada BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah adalah tidak jauh berbeda. Akan tetapi pada hasil uji analisis BMT Pahalawan dan BMT Istiqomah berkesimpulan bahwa tingkat pelayanan di kedua BMT tersebut adalah tidak sama. Hal ini bisa saja disebabkan karena perbedaan persepsi masyarakat atau nasabah pada BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah dalam menerima pelayanan dan perbedaam dalam menilai kualitas suatu pelayanan. Misalnya ada beberapa nasabah yang menurutnya beberapa dimensi pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan sebagainya

tidak begitu penting melainkan yang terpenting adalah keamanan dalam bertransaksi dan kepercayaan (good will) dalam hal operasional seperti bagi hasil yang baik yang telah melekat pada lembaga tersebut.

Sedangkan kualitas pelayanan pada BMT Istiqomah dengan BMT Sinar Amanah dan BMT Pahlawan dengan BMT Sinar Amanah adalah sama. Hal ini dapat dibuktikan melalui uji T-test dimana nilai-nilai sig. (2-tailed) adalah lebih besar dari nilai signifikansi (0.05) yang berarti bahwa sesuai dengan hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya apabila nilai sig. (2-tailed) lebih dari 0.05 maka kesimpulannya adalah H_0 diterima yang artinya bahwa tingkat pelayanan pada BMT tersebut adalah sama.

Selanjutnya dalam hasil rata-rata uji analisis pada ketiga BMT tersebut terdapat nilai rata-rata 3 (netral) pada pernyataan poin 13 dan 19. Hal ini membuktikan bahwa pada ketiga BMT tersebut fasilitas dan pelayanan pada pernyataan tidak atau kurang diberikan secara maksimal. Padahal, menurut beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Mugi Mardiatno, Departemen Agribisnis Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit di bank BTN Cabang Bogor. Bahwa berdasarkan hasil analisis SEM diperoleh informasi bahwa 38 komponen atribut pembentuk dimensi kepuasan berpengaruh signifikan terhadap masing-masing dimensi yang dinyatakan dengan nilai t. Semua peubah laten eksogen (*tangibles, reliability, responsiveness assurance* dan *empathy*) memiliki nilai positif

terhadap kepuasan yang berarti semua peubah ini memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Affan Madjid Khabibullah, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Bukit Annur Kabupaten Kendal. Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara individu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kepedulian merupakan variabel yang paling besar mempengaruhi kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah cukup besar.

Hal ini menjadi perhatian penting, dimana dimensi yang mendasari kualitas suatu pelayanan memang benar-benar berpengaruh terhadap kepuasan nasabah itu sendiri. Untuk lebih memajukan citra nya di depan masyarakat luas, hendaknya seluruh BMT maupun koperasi syariah yang ada menerapkan standart operasional yang harus dipatuhi oleh seluruh petugas front linernya dimana Standart Operasional itu dibuat berdasarkan dimensi pelayanan agar terjadi keseragaman dalam pelayanan kepada nasabah. Dalam dunia perbankan maupun lembaga keuangan baik bank ataupun non-bank Standart Operasional Prosedur (SOP) adalah hal yang sangat penting untuk dilaksanakan. Dimana tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) diantaranya adalah untuk :

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan supervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan dalam proses atau kegiatan operasional.
4. Merupakan parameter untuk menilai pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan.¹

Sedangkan manfaat SOP (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008) adalah sebagai berikut :

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen.

¹ Indah Puji Hartatik, *Buku Praktis Mengembangkan SDM*, (Jogjakarta:2014), 30

3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk sepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian layanan.
9. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

Keputusan nasabah dalam memilih suatu lembaga keuangan tidak hanya disebabkan oleh bagi hasil yang tinggi tetapi juga pelayanan, kualitas fisik serta wujud fisik dari lembaga tersebut. Sesuai dengan pernyataan Tjiptono (2002:58) bahwa pelayanan terdiri dari empat unsur pokok, yaitu:

1. Kecepatan

Kemampuan karyawan secara professional untuk memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan.

2. Ketepatan

Dalam melayani kebutuhan konsumen dan mengatasi permasalahan yang didapat oleh konsumen sesuai dengan harapan pelanggan tersebut.

3. Keramahan

Keramahan adalah kepekaan yang dimiliki oleh karyawan (cepat tanggap) dan sikap sopan serta keluwesan dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

4. Kenyamanan

Rasa nyaman yang ditimbulkan oleh suasana yang diciptakan oleh karyawan dan kebersihan baik di dalam gedung maupun di luar gedung.

Sedangkan menurut Sumarni (2002:264) pelayanan merupakan sesuatu yang harus diperhatikan oleh setiap bank yang antara lain terdiri dari :

1. Karyawan harus ramah dalam melayani nasabah
2. Karyawan harus memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan nasabah
3. Memberikan informasi secara jelas dan detail atas setiap produk
4. Memiliki gedung dan peralatan kantor yang representatif agar pelayanan transaksi yang dilakukan menjadi maksimal.